LIVRET D'INFORMATION
Association CLEF

à l'usage de tous

ASSOCIATION CLEF
COMMUNIQUER, LIRE, ÉCRIRE, FORMER
WWW.CLEF89.FR

Plateforme linguistique départementale CLEF

Territoires du Sénonais, Jovinien, Migennois, Auxerrois, Florentinois, Puisaye-Forterre, Chablisien, Avallonnais-Tonnerrois

Fonds Social Européen — l'Europe s'engage en Bourgogne avec le FSE — Liberté • Égalité • Fraternité République Française — Bourgogne Conseil régional — l'Yonne Conseil Général

Plateforme départementale de lutte contre les inégalités linguistiques
Association CLEF **N° SIRET : 517 417 671 00016 – N° Agrément : 26 89 00 871 89**

La plateforme départementale de l'association CLEF a pour mission l'évaluation et l'orientation des personnes en difficultés linguistiques sur les territoires icaunais suivants :

le Sénonais, le Jovinien, le Migennois, l'Auxerrois, le Florentinois, la Puisaye-Forterre, le Chablisien, le Florentinois, l'Avallonais et le Tonnerrois.

15, rue Général Allix
89100 **SENS**
Tél : 03 86 66 62 60
Fax : 03 86 86 07 26
sens@association-clef.fr

Coordonnatrices :
Lydie Jalbert
Hélène Hachet
Assistante Administrative
Virginie Rossel

1, avenue de Hanover
89 300 **JOIGNY**
Tél : 03 86 56 31 60
Fax :
joigny@association-clef.fr

Coordonnatrice:
Lydia Avila
Assistante administrative
Odile Gervreau
Julie Goujat

17/19 avenue de St Georges
89 000 **AUXERRE**
Tél : 03 86 94 27 96
Fax : 03 86 94 27 97
auxerre@association-clef.fr

Coordonnatrice:
Lydia Avila
Hadzira Sabanovic
Assistante administrative
Solange Drapeau

4, rue Jean de La Fontaine
89200 **AVALLON**
Tél : 03 86 49 02 57

avallon@association-clef.fr

11, rue de la Santé
89700 **TONNERRE**
Tél : 03 86 55 23 66
Fax : 03 86 55 26 18
tonnerre@association-clef.fr

Coordonnatrice :
Catherine Dariès
Assistante administrative :
Odile Gervreau

Directrice de l'Association CLEF :
Florence Perrot

Inscrite dans un programme de lutte contre les inégalités linguistiques, la plateforme départementale de l'Association CLEF a pour mission de porter **aide et assistance aux personnes rencontrant des difficultés avec la langue française** (communication, lecture, écriture).

Chaque antenne est chargée d'accueillir, de mettre en confiance et de positionner les personnes en difficultés linguistiques, en proposant :

- ✓ un dispositif de diagnostic centralisant les besoins de chaque bassin d'emploi,
- ✓ la mise en place d'actions de formation collective ou individuelle,
- ✓ un suivi et un accompagnement linguistiques personnalisés pour les personnes positionnées au sein des plateformes.
- ✓ Une coordination de l'ensemble des actions de formation afin d'optimiser le parcours de chaque apprenant.

Rôle de l'assistante administrative

Hormis son travail de correspondance administrative, de réceptionniste et d'hôtesse, l'assistante accueille toutes les personnes en besoin d'apprentissage linguistique, établit les fiches de renseignements, note les rendez-vous d'évaluation et veille au bon déroulement des opérations de planification (gestion mensuelle des heures réalisées en lien étroit avec les organismes de formation retenus dans le cadre des réponses à appels d'offres).
Elle est le pôle central de la plateforme.

Rôle du coordonnateur

Le coordonnateur est chargé d'entretenir les relations avec les partenaires sociaux, les collectivités locales, les élus, les associations de quartier, les associations caritatives et de tisser le maillage institutionnel en cohérence avec les objectifs fixés par la responsable des services.
Il reçoit en entretien les futurs « apprenants », évalue leur niveau de compétence en français et établit une synthèse linguistique qui servira de support à son parcours de formation.
Trois synthèses sont éditées : synthèse initiale, synthèse intermédiaire, synthèse finale.
Il est le coordonnateur du réseau de terrain.

Rôle du directeur

En plus de son rôle de superviseur de la plateforme linguistique départementale, il est chargé de rencontrer les financeurs, d'établir les dossiers de financement, de résoudre les litiges qui peuvent intervenir, de maintenir la cohérence architecturale des sites de la plateforme et de veiller à la bonne gestion de ceux-ci, de définir les « ordres du jour » des réunions de service, les plans de formation du personnel.
Il est l'interlocuteur privilégié des partenaires et des financeurs.

Schéma de fonctionnement de la plateforme linguistique

Financeurs

Comité de pilotage de la plateforme

Recrutement et formation des bénévoles

Partenaires repéreurs des personnes en difficulté avec la langue française

Plateforme Linguistique CLEF

Evaluation/ diagnostic linguistique/Orientation
Sensibilisation des travailleurs sociaux
Animation du réseau de terrain et coordination des actions de remédiation

INDIVIDUEL

COLLECTIF

Entrées et sorties permanentes

Action de formation avec un accompagnateur bénévole

Action menée :
→ par des organismes de formation
→ par des associations
→ par des bénévoles

Les Partenaires repéreurs

La plateforme départementale CLEF s'attache tout particulièrement à tisser un maillage institutionnel avec les acteurs sociaux et les collectivités territoriales.
Afin de mobiliser les énergies dans la lutte contre les précarités linguistiques, des journées de formation au repérage et à l'analyse des besoins leur sont proposées tout au long de l'année.

Les partenaires sont :

- les collectivités territoriales
- les assistants sociaux du Conseil Général
- les associations intermédiaires
- les PLIE
- l'AFTAM
- les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
- les Secours Populaire et Catholique
- les MJC
- le Pôle Emploi
- les JDC (journée de la citoyenneté)
- le service des tutelles de l'UDAF de l'Yonne
- les Missions Locales
- les travailleurs sociaux
- les associations caritatives
- les mairies et les CCAS
- la Croix Rouge Française
- les services de proximité
- l'Education Nationale
- le SPIP

Les partenaires financeurs

La plateforme départementale CLEF a un fonctionnement cohérent et efficace grâce :

- au Conseil Général,
- au Conseil Régional de Bourgogne,
- à l'Etat,
- à la Communauté de Communes du Sénonais,
- aux villes de Sens, Avallon, Tonnerre, Villeneuve l'Archevêque, Chablis, Saint Florentin, Villeneuve sur Yonne,
- aux CUCS (Auxerrois, Sénonais, Avallonnais, Florentinois),
- aux Fonds Social Européen (FSE),
-

Les organismes professionnels de formation

Les actions collectives sont financées par la DIRECCTE, le Conseil Régional de Bourgogne, l'ACSE, les CUCS, etc.
Les organismes formatifs sont chargés d'assurer, sur des ateliers spécifiques, l'enseignement de la langue française, en collectif, par l'intermédiaire de formateurs professionnels certifiés.

Les organismes formatifs se positionnent sur les offres de modules proposées par la plateforme CLEF. La validation est assurée par les financeurs en concertation avec les plateformes linguistiques.

Cinq organismes de formation interviennent sur le département de l'Yonne :

- GRETA d'Auxerre
- GRETA de Sens / Yonne Nord
- GRETA d'Avallon / Tonnerre
- IFPA
- FORUM FORMATION

Les accompagnateurs bénévoles

Venant d'horizons divers (associations de quartier ou associations caritatives, retraités de l'Education Nationale, employés, fonctionnaires…), les accompagnateurs bénévoles ont en charge les personnes en précarité linguistique qui, pour des raisons physiques, psychologiques et temporelles (peur du groupe, horaires inadaptés) ne veulent ou ne peuvent intégrer des cours collectifs.

Les outils de suivi pédagogique

Afin de mieux appréhender le parcours linguistique des personnes en difficultés de lecture, d'écriture, inscrites sur les différents sites de la plateforme CLEF, des outils de suivi pédagogique ont été créés et mis en place pour les accompagnateurs bénévoles et les apprenants :

- Le livret de suivi pédagogique à destination des « apprenants »,
- Le guide pédagogique à destination des accompagnateurs bénévoles,
- L'encadrement des bénévoles par chaque coordonnateur.

Le site Internet

Ce nouvel espace proposé par l'Association CLEF a plusieurs objectifs:

- partager toute l'actualité de l'association CLEF,
- présenter l'activité de la plateforme départementale CLEF sur chaque territoire et celle de ses partenaires financeurs (liens),
- diffuser des informations sur les difficultés linguistiques et les actions de formation,
- offrir un lieu d'échange sur les pratiques avec un espace (forum) entièrement dédié et réservé au réseau des accompagnateurs bénévoles du département,
- donner un accès au téléchargement de nombreux documents en ligne,
- développer l'interactivité entre toutes les personnes - particuliers et professionnels - sensibilisées aux problématiques linguistiques.

Rendez-vous sur : **www.clef89.fr**

Rappel des typologies

ILLETTRISME

Situation vécue par toute personne de plus de seize ans, déscolarisée, pour qui le recours à l'expression écrite n'est ni immédiat, ni spontané, ni facile et qui évite et/ou appréhende ce moyen de communication.

- **Vécu et sensations** : manque de confiance, problème de communication, sentiment de honte, sentiment d'échec, peur de la nouveauté et changement.
- **Stratégies de contournement** : logos de repérage (couleur des voitures, monuments, magasins…), l'oubli (lunettes, plan…), recours à une personne ressource.
- **Besoins** : renforcer les acquis scolaires, acquérir ou réapprendre les bases nécessaires pour une utilisation normale de la lecture et de l'écriture dans la vie courante.
- **Priorités** : reprendre et poursuivre les apprentissages nécessaires d'après l'évaluation des acquis.

FRANÇAIS LANGUE ETRANGERE

Situation des personnes qui ont été scolarisées dans une langue autre que le français et qui désirent apprendre le français comme une langue étrangère.

- **Vécu et sensations** : repli sur soi, précarité de l'emploi, besoin de reconnaissance, sentiment de solitude.
- **Stratégies de contournement** : recours à une autre langue, usage de mimes et signes, recours à une personne ressource, repli communautaire.
- **Besoins** : acquérir la maîtrise d'une nouvelle langue.
- **Priorités** : les apprentissages du français oral et écrit sont menés simultanément et se renforcent l'un l'autre.

ANALPHABETISME

Situation des personnes qui n'ont jamais eu l'occasion d'apprendre un code écrit dans aucune langue.

- **Vécu et sensations** : méconnaissance du système scolaire, absence de suivi des enfants scolarisés, absence d'autonomie (pas de permis), solitude.
- **Stratégies de contournement** : logos de repérage (couleur des voitures, monuments, magasins…), repli communautaire.
- **Besoins** : acquérir les bases même de la lecture et de l'écriture.
- **Priorités** : les apprentissages fondamentaux de la lecture et de l'écriture pour ceux qui comprennent et parlent le français et l'apprentissage de l'oral (compréhension et expression) pour ceux qui ne comprennent pas ou peu le français.

Les difficultés au quotidien

L'IDENTITE :

Ecrire son nom et son adresse, retrouver son numéro de Sécurité Sociale et le reporter sur un formulaire.

DANS LA RUE OU EN VOYAGE :

Se déplacer en ville, lire les noms et les numéros des rues, prendre le bus et le train, lire une fiche horaire, utiliser le code de la route, se servir d'un plan.

CHEZ LES COMMERCANTS ET A LA BANQUE :

Utiliser l'argent liquide, vérifier sa monnaie, utiliser une carte de crédit, un distributeur automatique, remplir un chèque, comparer des prix, lire l'étiquette d'un produit, un ticket de caisse, faire une liste de courses et l'organiser.

A LA POSTE OU AU TELEPHONE :

Chercher une adresse, un numéro de téléphone dans un annuaire, envoyer un recommandé, utiliser le minitel, les automates, se présenter au téléphone.

FACE A L'ADMINISTRATION :

Remplir un dossier, une fiche de Sécurité Sociale, une déclaration d'impôts, trouver le bon guichet, répondre à l'envoi d'une facture, comprendre les détails d'un document administratif ou d'une convocation.

CHEZ SOI :

Gérer son budget, gérer ses papiers, envoyer des papiers, de l'argent, prendre un rendez-vous, tenir un agenda, comprendre la correspondance scolaire, suivre la scolarité de son enfant.

LA SANTE :

Lire une ordonnance, une notice de médicaments ou une analyse médicale, se faire rembourser ses frais médicaux, utiliser un biberon.

FACE AU TRAVAIL :

Lire une annonce, une offre d'emploi, écrire une lettre de motivation, lire un mode d'emploi, lire et comprendre les consignes de travail, remplir une fiche de stocks, faire des calculs simples, laisser des consignes, un message, etc.

REPERAGE DES PERSONNES
EN DIFFICULTES LINGUISTIQUES

ASSOCIATION CLEF
COMMUNIQUER, LIRE, ÉCRIRE, FORMER

WWW.CLEF89.FR

Plateforme départementale de lutte contre les inégalités linguistiques
Association CLEF **N° SIRET : 517 417 671 00016 – N° Agrément : 26 89 00 871 89**

Critères d'observation et de repérage

- **Variables-clés à prendre en compte**

→ Francophone / non francophone
→ Scolarisation
→ Maîtrise des savoirs de base :

- activité de raisonnement (classer, trier, envisager plusieurs points de vue, différencier cause et conséquence, faire des hypothèses, anticiper des résultats)
- se repérer dans le temps (subjectif / objectif)
- se repérer dans l'espace (lire un plan, s'orienter)
- communiquer avec autrui et son environnement (langage oral, lecture, production d'écrits)
- utiliser les outils mathématiques (opérations, sens et technique, raisonnement proportionnel)

***Variables annexes pour les non francophones* :**
→ Scolarisation comprenant un enseignement formel du français / n'en comprenant pas
→ Arrivée en France récente / arrivée en France plus ancienne
→ Langue maternelle au système linguistique proche de celui du français / non proche
→ Pratique orale de la langue française dans la vie courante / peu de pratique / aucune

- **Le repérage des difficultés**

Les personnes en situation d'illettrisme ont une maîtrise insuffisante des savoirs de base constitués de compétences clés et de connaissances permettant d'évoluer dans les différents contextes familial, social et professionnel.
Cela se traduit parfois par une grande souffrance, un repli sur soi mais aussi par de l'agressivité, voire un refus des règles de vie en société et constitue un des facteurs de l'exclusion.

Le temps
La personne arrive exagérément en avance à son rendez-vous ou en retard !
La personne a du mal à se situer dans son histoire, ne peut commenter clairement et chronologiquement ses expériences professionnelles, ignore la durée d'un emploi, etc.….

L'espace
La personne a des difficultés par rapport à un lieu de rendez-vous.
Ne veut pas ou n'effectue pas une démarche dans un autre quartier ou là où il faut se rendre par des transports en commun. Ne sait pas situer les communes alentours, les principales villes du département etc.… « C'est trop loin, je n'ai pas le permis/voiture… »

Les démarches administratives
La personne demande qu'on lui écrive une adresse, qu'on remplisse un document à sa place, se déplace systématiquement.

Le parcours professionnel
La personne n'est pas en capacité de lire une offre d'emploi, de rédiger correctement son CV, une lettre de motivation, d'utiliser l'outil informatique/internet.
Est en difficulté pour lire et comprendre des consignes de travail, remplir une fiche de stocks, rédiger un rapport. Refuse tout emploi ou tout poste risquant de dévoiler les failles, ce qui amène une instabilité dans l'emploi, peu de possibilité d'évolution

- **Les stratégies de contournement**

→ Le refus

Refus global de l'écrit (lecture /écriture) en avançant différentes raisons : « c'est écrit trop petit » - « j'ai oublié mes lunettes » - « je n'ai pas le temps aujourd'hui, j'ai un rendez-vous »

→ Le recours à une tierce personne

Assistante sociale, voisin, ami, membre de la famille, caissière

→ Les conduites de remplacement

Quand l'écrit fait défaut, la personne cherche à accomplir le même acte et à atteindre le même objectif autrement : se déplacer au lieu d'écrire, utilisation d'argent liquide au lieu de chèque, archivage de tous les documents en vrac dans une boite ou un sac plastique

→ Le recours à l'expérience immédiate ou acquise

Démarche pragmatique, la personne se base sur ses expériences antérieures ou sur une stratégie essais/erreurs (mode d'emploi d'un matériel neuf)

→ Utilisation maximale de la mémoire visuelle et auditive

« J'ai tout dans la tête, je connais tout par cœur »

→ Recours au contexte sémio-graphique

Reconnaissance d'images, de logos pour identifier un type de documents, repérage de chiffres, heures, n° de téléphone, en-tête

En parler

- **Dans tous les cas**

Ecoute active, mise en confiance, discrétion, confidentialité, choix du vocabulaire, mise en valeur des compétences et des connaissances générales, des savoirs faire et compétences professionnelles.

- **Etre convaincu que :**

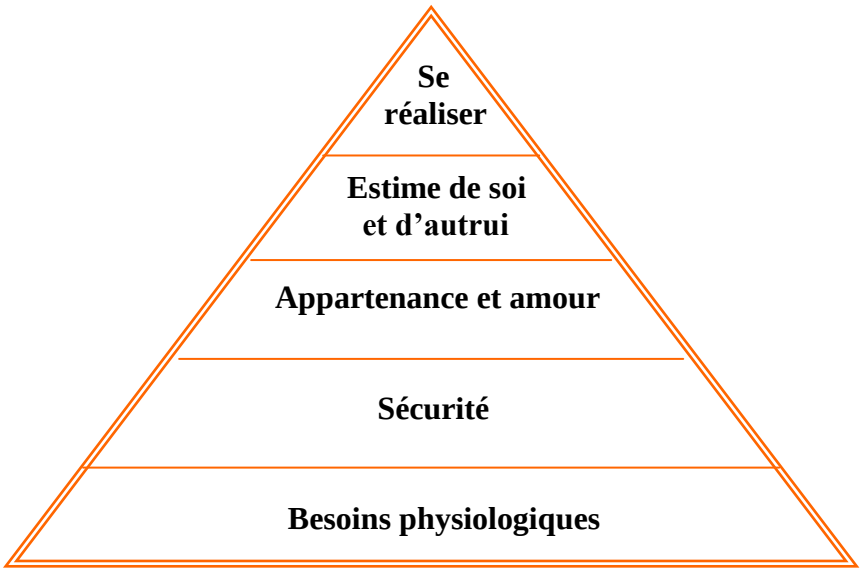
La personne en souffre, même si elle est en déni.

C'est aussi urgent que d'autres démarches (cercle vicieux : handicap/emploi).

C'est utile et c'est possible (pour résoudre ses difficultés au quotidien et ne plus être dépendant des autres chez soi comme à l'emploi).

- **Par contre, il faut**

Apprécier le bon moment pour proposer une aide : il faut d'abord que la personne ait acquis un minimum de sécurité (pyramide de Maslow)



Informer des dispositifs d'aide : **AFI** (**A**telier de **F**ormation **I**ndividuelle), autrefois appelés Ateliers Pédagogiques Personnalisés, ateliers en groupe ou suivi individuel par l'intermédiaire de la plateforme CLEF.

Mettre à profit des entretiens successifs pour informer des possibilités **et laisser le temps de la confiance et de la réflexion**

RIEN NE SE FERA SANS UNE MOTIVATION PERSONNELLE

Les publics adultes

Anne VINERIER présente 3 types de profil correspondant à 3 problématiques d'insertion sociale et professionnelle, indépendamment du degré de connaissance ou de maîtrise des savoirs de base

- **Profil A : "exclusion"**

"L'individu correspondant à ce profil vit dans une exclusion marquée par l'échec. Toute proposition de formation est rejetée ou contournée. Dans sa logique, il n'a jamais réussi, donc il ne réussira jamais. Il n'a pas de motivation apparente à vouloir apprendre. De son point de vue, la société lui est hostile et il repousse ce qu'elle propose. […] Ses points de repère ne sont pas ceux du travail, de la vie sociale, mais ceux de l'instant, de la survie à organiser et ceux de l'échec. Le désir d'insertion ne fait pas partie du possible à envisager. […]

- **Profil B : "marginalité"**

"Il ne s'agit pas d'une marginalité choisie, au sens ou certains groupes sociaux ou personnes ont décidé de se mettre en marge de la société. Il s'agit d'une situation où les personnes sont entre l'exclusion et l'insertion sociale. A la suite d'un événement, elles ont basculé de l'insertion vers la marginalité (disparition d'un parent, du conjoint, perte d'un emploi …etc.). […] La demande de formation est latente, une tierce personne est indispensable pour la faire jaillir et lui permettre de chercher les moyens de sa formation. Il est conscient de ses difficultés face à la lecture, l'écrit ou le calcul. Un déclencheur est nécessaire pour qu'il se décide à entrer en formation. […]"

- **Profil C : "insertion"**

"L'individu correspondant au profil C est inséré dans la société. Il travaille. Il a une famille ou vit dans sa famille. Il communique avec son environnement. Il s'intéresse à l'actualité. Il a conscience de ses savoir-faire ainsi que de ses manques. De ce fait, s'il est au courant de l'existence d'une formation qui correspond à son niveau et s'il a dépassé la gêne de ne pas bien savoir lire et écrire, il saura saisir l'occasion. […] Ses nouveaux acquis sont aussitôt réutilisés dans sa vie quotidienne ; il n'y a pas de perte dans l'apprentissage (à condition que le contenu de la formation soit conforme à ses projets). […] Ce profil est présent partout. Il est réparable sans l'entreprise : il occupe en général des postes qui ne nécessitent pas une qualification reconnue. Il fait partie des premiers licenciés pour motif économique […]."

PROCEDURE

Fiche de liaison de la plateforme

Informer le demandeur

- Qu'il recevra un courrier de la plateforme pour un entretien
- Qu'il doit s'y présenter
- Que cet entretien ne l'engage pas vis-à-vis de la plateforme

NB : l'engagement commence à la signature du contrat d'accompagnement ou à l'entrée en atelier

ENTRETIEN
Inscription
Evaluation des compétences,
Objectifs d'apprentissage

Entrée en atelier

Face à face avec un bénévole

Autre solution (DFI, Associations …..)

Suivi pédagogique et suivi de l'assiduité en copie par fax ou e-mail à l'attention du coordonnateur

Le coordonnateur se tient à votre disposition pour toute information complémentaire